# L'évaluation interne et externe

# PRÉAMBULE ET PRÉ-REQUIS

Le conseil d'administration doit impulser une **démarche participative** au travers d'une **méthodologie écrite**.

Respect de 3 principes fondamentaux :

- Principe de **réalité:** tout ce que mon doigt ne touche pas s'appelle un rêve.

- Principe de **cohérence:** on ne peut pas vouloir une chose et son contraire.

- Principe du **travail en équipe**: si seul on va plus vite, ensemble on va plus loin.

Un référentiel construit, **inter-associatif** ou **inter-établissement**, avec une portée nationale.

Pour ce faire:

La connaissance fine du décret 2007 – 975 (annexe 3-10 CASF) pour l'évaluation externe.

La loi 2002-2, art L312-1 CASF et L312-8 CASF pour l'évaluation interne.

Les 4 attendus du rapport final sont :

•Les conditions d'élaboration et de mise en œuvre du projet de l'établissement ou de service. L'organisation de la qualité de la prise en charge ou de l'accompagnement des usagers et les modalités de leur évaluation avec leurs concours.

•L'expression et la participation des usagers :
Conseil à la Vie Sociale ou autre forme de participation
Une attention particulière sera portée sur la prise en compte de l'avis de l'usager et l'effectivité de sa participation.

3. La politique de prévention et de gestion des risques de maltraitance institutionnelle ou individuelle.

•L'ouverture de l'établissement ou du service sur son environnement institutionnel, géographique, socioculturel et économique.

- L'information ou la formation sur l'évaluation interne et externe passe par la nécessité d'avoir un coordinateur et un groupe de pilotage.

- La structure doit se doter d'un comité de pilotage pour asseoir sa politique qualité sur une ossature claire et des professionnels formés.
- L'évaluation externe est une photographie de la structure, l'évaluation interne en est son auto portrait.

- L'évaluation interne et l'évaluation externe portent sur les mêmes champs.

Les inconvénients :

- Le temps: de 14 à 24 mois pour l'évaluation interne.
- Le coût en terme de personnel.
- Tant que les équipes n'ont pas perçu le sens de la démarche, le temps est perçu comme volé à l'usager par les équipes.
- La peur du contrôle.
- Le manque de culture de l'écrit, la peur de l'écrit.

## Les avantages :

- La transparence des pratiques.
- La valorisation des salariés et de leurs compétences.
- Une meilleure intégration des nouveaux salariés et nouveaux arrivants.
- La mise en valeur des équipements médico-sociaux et la plus value du médico-social par rapport au secteur marchand.
- Une vision transversale et une place de l'usager mieux respectée.
- Le management revisité par la qualité.
- L'appropriation des démarches et la prise de conscience.
- La valorisation des rôles de chacun, usagers comme professionnels.
- La Conception des pistes d'amélioration continue de la qualité des pratiques et des prestations.

# Proposition d'une expérience inter-associative et/ou inter-établissement

# DE L'ÉVALUATION INTERNE À L'EVALUATION EXTERNE

# L'ÉVALUATION INTER-ASSOCIATIF

- Quatre associations, l'ASEI, l'APF, LADAPT et l'OVE ont souhaité :

  *mettre en place progressivement et généraliser* ***des audits*** *croisés qui s'apparentaient de fait au travail des experts-visiteurs de* ***l'ANAES****, devenue la,* ***HAS****.*

- La formation des auditeurs des quatre associations s'est construite à partir :

  *d'un programme élaboré ensemble et les résultats montrent qu'au final l'existence de référentiels différents ne constituait pas un frein à la qualité des audits.*

Les auditeurs interviennent en binôme, constitué selon les principes :

✓Exclusivement extérieurs à l'association ou un auditeur salarié de l'association et un second non salarié à l'association.

✓Un coordonnateur est identifié en tant qu'interlocuteur du directeur de l'établissement à auditer.

- **Le référentiel appliqué à l'établissement lors de l'évaluation inter-associative est celui de l'association.**

# LE RÉFÉRENTIEL INTER-ASSOCIATIF

- Les intentions du référentiel
- Un référentiel pour qui et pour quoi
- L'élaboration du référentiel
- Le mode d'emploi du référentiel

- La création de **l'ANESM et le déploiement des recommandations** sur la bientraitance et l'évaluation interne ont donné un nouvel élan au « Cercle inter-associatif », qui a décidé, en 2008, de se lancer dans **la rédaction d'un référentiel commun.**

- Il s'agit, à travers de ce nouveau référentiel de :

- Montrer que des acteurs représentatifs du secteur médicosocial savent s'unir pour affronter les nouveaux défis qui se traduiront non seulement par l'évaluation externe

- Montrer une dynamique renouvelée dans la promotion des droits des usagers et dans la qualité des compétences des professionnels du secteur.

# LES INTENTIONS DU RÉFÉRENTIEL

- Ce référentiel est **le fruit d'une volonté inter-associative** de mutualiser les ressources et les expériences pour aborder les exigences de l'évaluation interne et externe.
- ✓ Il **constitue** un outil de référence au service de l'amélioration continue de la qualité.
- ✓ Il **intègre les expériences** des associations initiées dans le cadre des démarches d'amélioration continue de la qualité et a vocation à se substituer à leur référentiel.
- ✓ Il **intègre les dispositions** de la loi 2002-2 et ses décrets d'application.
- ✓ Il **prend en compte les évolutions** liées au contexte et à la réglementation en vigueur, ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles formulées par l'ANESM.

- ***Le référentiel permet également de préparer les ESSMS à l'évaluation externe, dans le respect des dispositions prévues par le décret de 2007***

# UN RÉFÉRENTIEL POUR QUI ET POUR QUOI

- Ce référentiel s'adresse :

✓ **aux responsables associatifs et aux cadres de direction générale** qui garantissent la cohérence et la mise en œuvre de l'amélioration continue.

✓ **aux responsables et directeurs des ESSMS** qui auront à impulser et animer, au sein de leur ESSMS, la démarche d'évaluation.

✓ **aux différentes instances** (comités de pilotage, comités d'évaluation) et acteurs (référents qualité, auditeurs internes ou auditeurs inter-associatifs) chargés de piloter et de conduire les évaluations.

✓ **aux équipes** qui collaboreront à nourrir le contenu des évaluations.

✓ **aux usagers** qui enrichiront les travaux d'évaluation.

- Ce référentiel a pour objectif de constituer un support pragmatique et opérationnel :

✓ pour la conduite d'une évaluation interne, de son lancement à la remise du rapport.

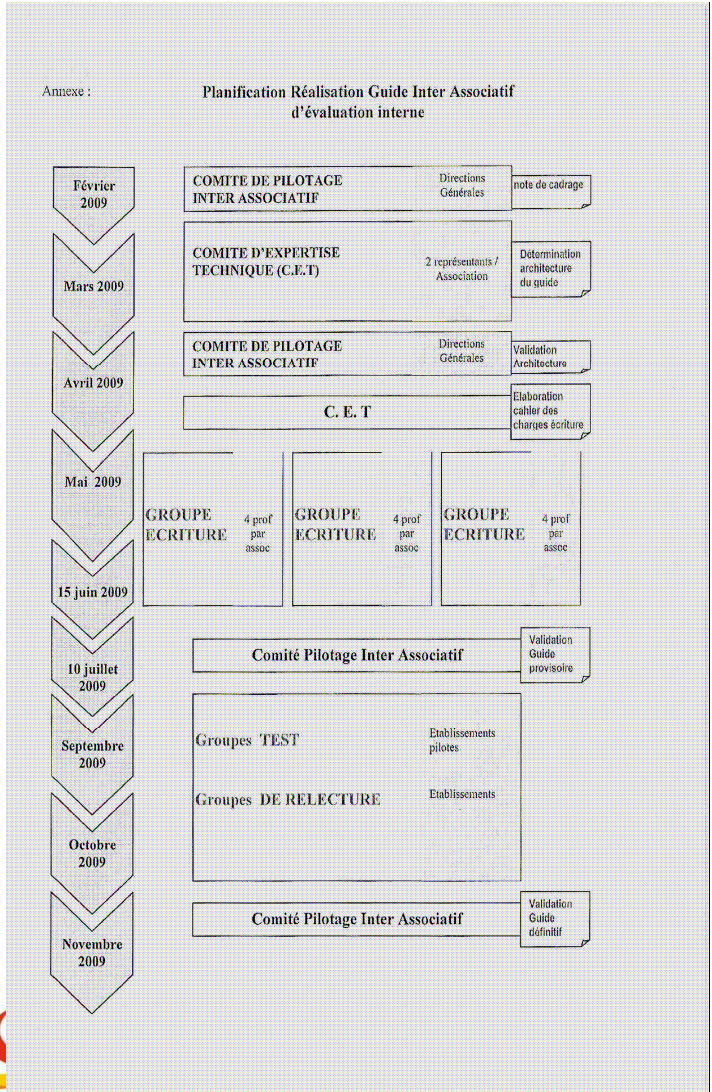
✓ pour faciliter le travail d'appréciation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les ESSMS.

✓ pour favoriser la mise en place de plans d'amélioration.

✓ pour préparer l'évaluation externe telle que prévue par les dispositions législatives et réglementaires.

- Ce référentiel a également vocation à doter les associations d'un outil de pilotage de leurs projets.
- Il constitue en outre un support de dialogue des associations avec les institutions publiques.
- Il a vocation à proposer des repères accessibles à chacun pour explorer, valoriser et objectiver les pratiques mises en œuvre, étayer les choix réalisés, analyser les résultats atteints et interroger ainsi les activités et la qualité des prestations délivrées.

# L'ÉLABORATION DU RÉFÉRENTIEL




L'ADAPT / Eure

APF Association des Paralysés de France

La Ronce

# LE MODE D'EMPLOI DU RÉFÉRENTIEL

- Ce référentiel constitue un socle commun applicable à l'ensemble des ESSMS des quatre associations.

- Dans le cadre de ce référentiel, les activités sont évaluées sous plusieurs angles :

✓ la personne accompagnée.

✓ le parcours, l'accompagnement et les prestations proposés.

✓ le projet d'ESSMS et les moyens de sa mise en œuvre.

- Les interactions entre ces différentes dimensions et l'environnement (familial, territorial, institutionnel) sont également explorées.

- Le référentiel est structuré de la façon suivante :
- **Chapitre 1 : pour les droits de la personne accompagnée**
  - ✓ L'ESSMS et les valeurs associatives …
  - ✓ La citoyenneté …
  - ✓ La protection et la sécurité
  - ✓ La qualité du cadre de vie
- **Chapitre 2 : pour un parcours et un accompagnement cohérents et adaptés**
  - ✓ L'accueil et la co-construction du projet personnalisé
  - ✓ Mise en œuvre et actualisation du PP
  - ✓ Gestion de l'information sur l'usager …
  - ✓ L'accompagnement vers la sortie …
- **Chapitre 3 : pour une organisation pilotée au service du projet intégré à son environnement**
  - ✓ Le projet de l'ESSMS
  - ✓ La gestion et le management des ressources
  - ✓ La relation à l'environnement

- Le référentiel s'inscrit dans le cadre des principes méthodologiques proposés par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles relatives à l'évaluation interne dans les ESSMS élaborées par l'ANESM, et fait référence au guide du CNESMS, notamment :

- ✓ **démarche** participative (personnels et usagers).
- ✓ **définition** de priorités évaluatives.
- ✓ **interrogation,** à chaque étape, de la finalité (et notamment les contributions au service de l'usager et des missions confiées), effets produits par les activités, leur adéquation aux besoins et attentes des personnes accueillies.
- ✓ **organisation** mise en place pour la réalisation des objectifs en faveur des usagers, analyse des processus et de leurs articulations, évolution des compétences collectives.
- ✓ **rigueur** méthodologique (développement de méthodes et d'outils de collecte d'informations, pertinence du choix des questions évaluatives et des résultats attendus, critères).
- ✓ **distinction** avec démarche d'audit, de certification et de contrôle.

- Le référentiel est structuré de façon à interroger les pratiques des ESSMS et des professionnels selon quatre dimensions complémentaires et étroitement liées :

- L'usager et le respect de ses droits.
- Les prestations réalisées, au regard du projet d'ESSMS et de ses modalités de mise en œuvre.
- L'organisation de l'ESSMS et son fonctionnement.
- L'ESSMS et les liens avec son environnement.

- Ce référentiel ne se substitue pas aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles, existantes ou à venir, formulées par l'ANESM.

- Il invite les ESSMS à se référer à ces recommandations et à systématiquement les intégrer dans les réflexions évaluatives menées, conformément au support méthodologique d'appropriation des recommandations précité.

- Le contenu de ce référentiel intègre de façon transversale et à tous les niveaux les préoccupations volontaristes des quatre associations en faveur de la bientraitance, conformément à la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ».

**Ce travail en commun a conduit à l'élaboration d'un modèle de référentiel mais pas à un fonctionnement unique.**

**C'est le fruit d 'une co-construction faite par les acteurs.**

- ✓ Nécessité de pré requis pour la transition vers l'évaluation externe
- ✓ Mise en œuvre effective des outils de loi de 2002
- ✓ Mise en place effective d'un système de management de qualité de l'ensemble des services

## Sélectionner les cabinets d'audits

Le décret dispose de 5 critères de qualification et compétences des évaluateurs :

- Une expérience professionnelle dans le champ social ou médico-social.
- Une formation aux méthodes évaluatives s'appuyant sur celles existantes en matière d'évaluation des politiques publiques et comportant une méthodologie d'analyse pluridimensionnelle, globale, utilisant différents supports.
- Des connaissances actualisées et spécifiques dans le domaine de l'action sociale, portant sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées, sur les orientations générales des politiques de l'action social et sur les dispositifs.
- En fonction de l'offre disponible, le commanditaire privilégie le caractère transversal et la capacité d'adaptation à la diversité des problématiques des évaluateurs.
- Des modalités de travail qui garantissent un examen contradictoire des points de vue exprimés

Le décret met en valeur la crédibilité de la proposition de l'évaluateur sur 5 critères :

- Les références individuelles ainsi que l'engagement de l'évaluateur à soumettre à l'agrément préalable du commanditaire toute modification ultérieure de l'équipe d'évaluateurs.

- La compréhension par l'évaluateur du projet de l'établissement ou service, du contexte et de sa capacité à définir les questions.

- La proposition de plan d'intervention : étapes, méthode d'évaluation envisagée, les modalités de recueil des informations.

- La capacité de l'évaluateur à se situer dans une logique d'écoute des professionnels et des usagers pour faire émerger des propositions d'évolution.

- La clarté et la précision du devis, notamment le nombre de jours pour chaque étape de la procédure et le prix de la journée, le rapport qualité/prix

# L'EVALUATION EXTERNE

# Les bases règlementaires de l'évaluation externe

*Le cadre légal est l'article L312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).*

- l'évaluation est à réaliser dans le respect du cahier des charges fixé par le décret 2007-975 du 15 mai 2007.

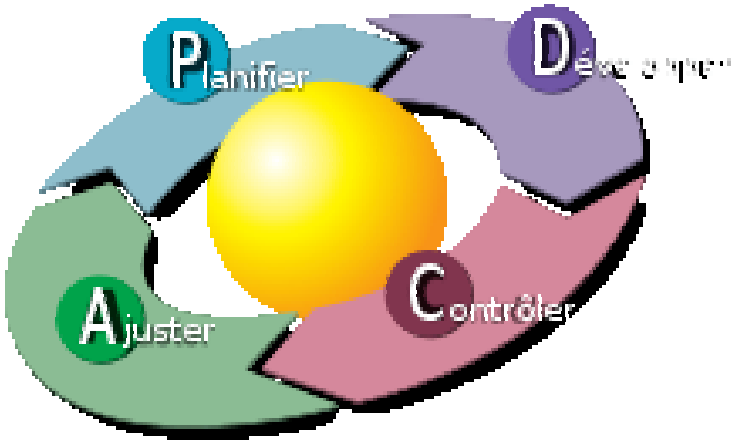
- L'annexe 3-10 du code de l'action sociale et des familles (section 3 du chapitre V) confie à l'ANESM le soin de définir un modèle de synthèse et un abrégé.

Ces modèles sont pris en compte pour les évaluations externes engagées à compter du 1er juillet 2012.

- Les attentes : …*le projet d'établissement et sa mise en œuvre, l'ouverture de l'établissement sur son environnement, la personnalisation de l'accompagnement, la garantie des droits et la politique de prévention et de gestion des risques…*

# La place de l'évaluation externe dans le processus d'amélioration continue de la qualité et de l'éthique des pratiques

*La Roue de Deming*




*Aspects stratégiques :*
*le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement se fait à partir de l'examen des rapports de l'évaluation interne et externe*

# Principales conditions de réussite d'une évaluation externe

- AVANT
  - L'évaluation est un processus permanent d'amélioration
  - Etre préparé à l'évaluation externe

- PENDANT
  - Disposer d'une organisation permanente pour la gestion de la qualité
  - Sélectionner un prestataire à partir de critères objectivables
  - S'organiser en mode projet : *Comité de pilotage , Comité opérationnel et Comité de suivi*

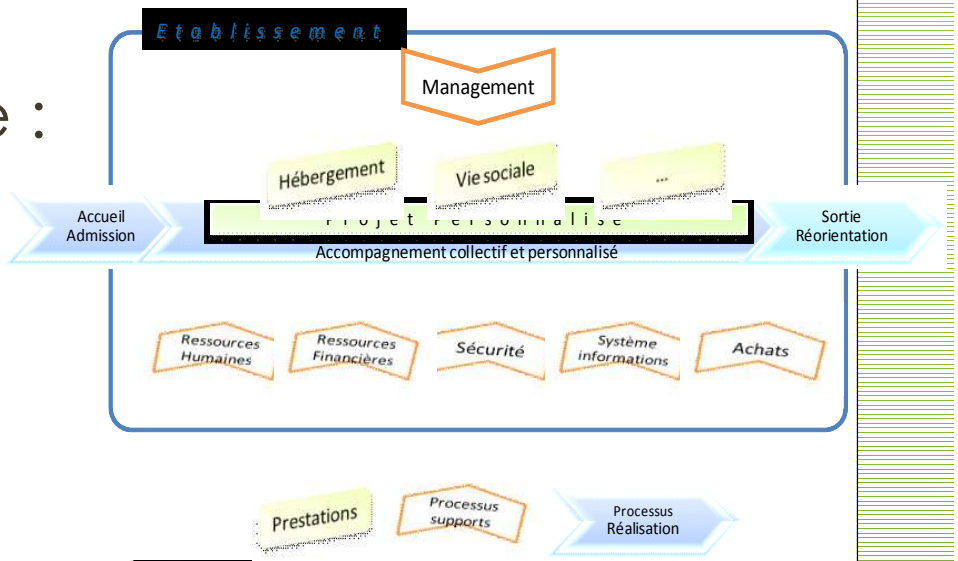
- APRES
  - Intégrer les résultats de l'évaluation externe dans les plans d'amélioration continue

# L'élaboration du cahier des charges et la sélection du prestataires

- Un seul ou plusieurs prestataires ?
- La planification des évaluations externes
- Le coût de la prestation
- Les précaution à prendre pour la conclusion de la convention : des clauses à intégrer
  - *en cas de retrait de l'habilitation du prestataire sélectionné*
  - *en cas d'évolution de la règlementation*
  - *concernant l'agrément par l'association du consultant mis à disposition par le prestataire*
  - *l'intervention du prestataire sur d'autres champs dans l'association*

# Mise en œuvre des évaluations externes aux Papillons Blancs de l'Eure

- 4 établissements ont été évalués en 2010
- dans la période 2012 / 2014 seront évalués :
  - 4 établissements en 2012
  - 5 établissements en 2013
  - 5 établissements en 2014
- Principe méthodologique :
  - Approche participative rattachée à la démarche d'amélioration par processus

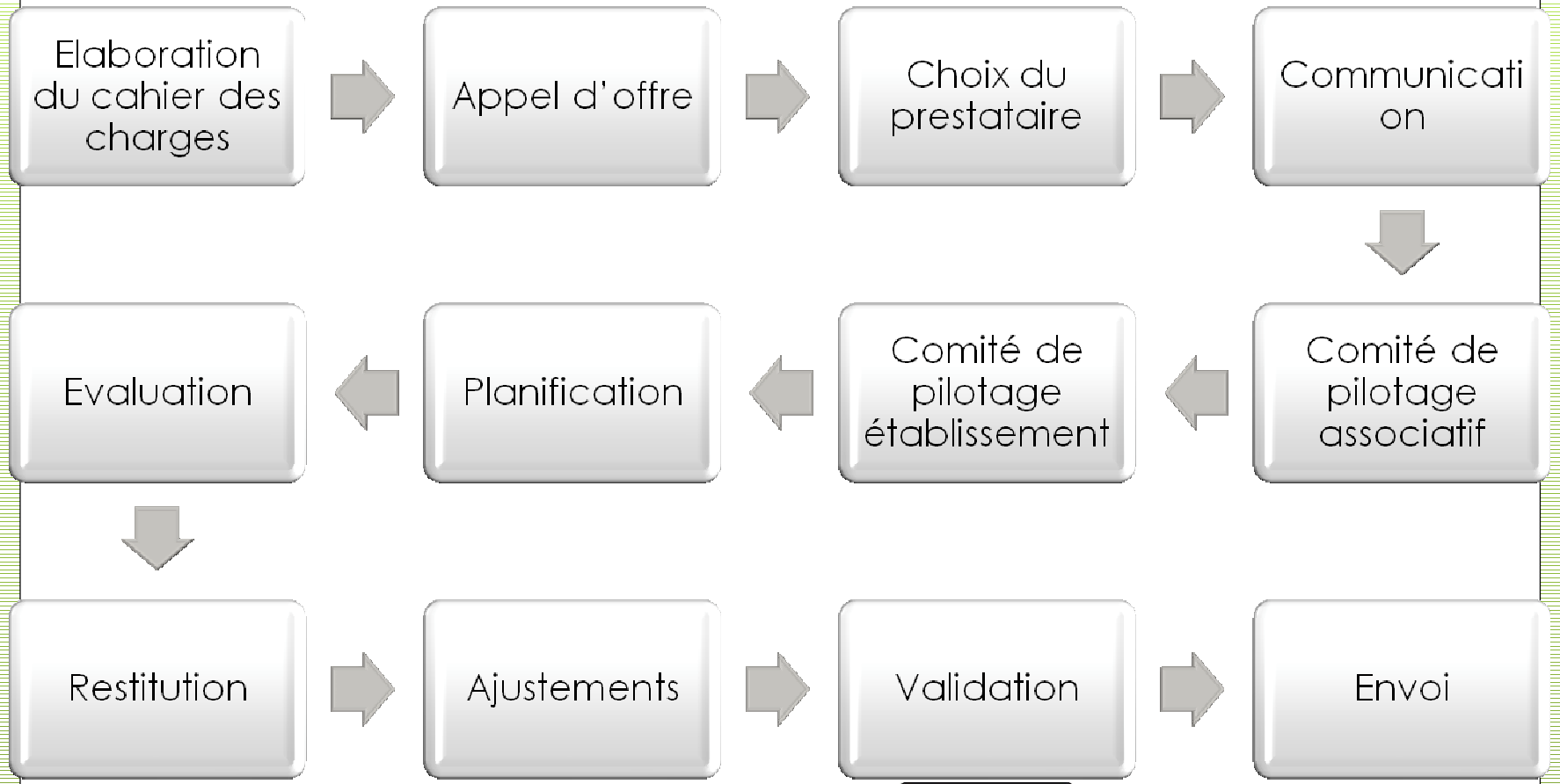



L'ADAPT / Eure

APF Association des Paralysés de France

La Ronce

# Cheminement



# Merci de votre attention

| | |
|---|---|
| BLAISE Caroline | Papillons Blancs de Rouen |
| DE ALMEIDA Antonio | LADAPT Eure |
| DEREUX Didier | LADAPT Eure |
| FORT Fabrice | Papillons Blancs de l'Eure |
| NICOLAS Sylvie | APF |
| RECTENWALD Eric | La RONCE |

L'ADAPT / Eure